

17 de outubro de 2025

**Assunto: Resposta ao Pedido de Esclarecimento 001– Edital nº 008/2025**

**Processo Administrativo SEI nº 5070.01.0000808/2025-25**

Prezado Senhor,

Em atenção ao pedido de esclarecimento protocolado sob o nº 001, referente ao Edital nº 008/2025, cujo objeto é Contratação de empresa especializada para subscrição de licença de uso de software de assistente virtual automatizado (chatbot), com integração via API aos sistemas internos da Companhia de Habitação do Estado de Minas Gerais – COHAB MINAS, visando à automação do atendimento aos mutuários por meio do WhatsApp Business, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas no referido Edital.

**Esclarecimento solicitado 01:**

*“Gostaríamos de solicitar esclarecimento referente ao item 2.2, que menciona que “a ferramenta deverá permitir a criação de Avatar para a Companhia de Habitação de Minas Gerais”.*

*Poderiam, por gentileza, confirmar se o termo “Avatar” refere-se a uma imagem estática criada dentro do template para fins de aprovação junto à Meta, ou se trata de uma representação visual mais elaborada, como uma figura animada, personagem virtual ou assistente digital interativo?”*

**Resposta ao esclarecimento 01:**

O termo “Avatar” previsto no item 2.2 refere-se à identidade visual/persona representativa do assistente virtual, a ser utilizada na interface da solução. A exigência não determina animação, figura 3D ou personagem interativo complexo, mas sim que a plataforma contratada permita a utilização de uma persona institucional, podendo ser estática ou evoluir conforme necessidade da COHAB, desde que mantida compatibilidade com a ferramenta. A intenção é assegurar coerência com a identidade visual oficial da Companhia.

**Esclarecimento solicitado 02:**

*“Além disso, solicito, se possível, uma estimativa da quantidade média de mensagens a serem enviadas mensalmente, considerando que a tabela de preços especifica apenas interações receptivas.”*

**Resposta ao esclarecimento 02**

Quanto à quantidade de mensagens, cumpre esclarecer que:

- as interações receptivas são aquelas iniciadas pelo cidadão no canal do assistente virtual, e o edital as estimou em cerca de 20.000 por mês, apenas para dimensionamento e precificação das faixas;



**COHAB MINAS**  
COMPANHIA DE HABITAÇÃO  
DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- há, adicionalmente, envio ativo relacionado ao encaminhamento mensal de 1 boleto a cada mutuário cadastrado, cuja previsão operacional é também da ordem de 20.000 envios/mês.

Ressaltamos que as disposições do edital permanecem inalteradas, exceto se houver necessidade de retificação, a qual será devidamente publicada nos meios oficiais de divulgação.

Permanecemos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Akemi Kamei  
Pregoeira